



**DANE**

# Medición de satisfacción de la ciudadanía

---

Dirección de Difusión y  
Cultura Estadística (DICE)

**Abril 2026**



## Contenido

1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados.



# 1. Medición de satisfacción de la ciudadanía

---



## Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía** inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción, finaliza con **la generación del informe** de medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.



# ¿Qué se evalúa?

La Calidad del Servicio han determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía.

**El eje se vincula a las siguientes categorías de análisis:**

## Calidad del servicio

- ✓ Efectividad
- ✓ Orientación técnica
- ✓ Cordialidad
- ✓ Utilidad
- ✓ Claridad

**Los canales a evaluar son:**

- ✓ Presencial
- ✓ Sala especializada
- ✓ Telefónico
- ✓ Correspondencia (comunicaciones escritas físicas/virtuales)

**1**

### PRESENCIAL

Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

**2**

### SALA ESPECIALIZADA

Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

**3**

### TELEFÓNICO

Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

**4**

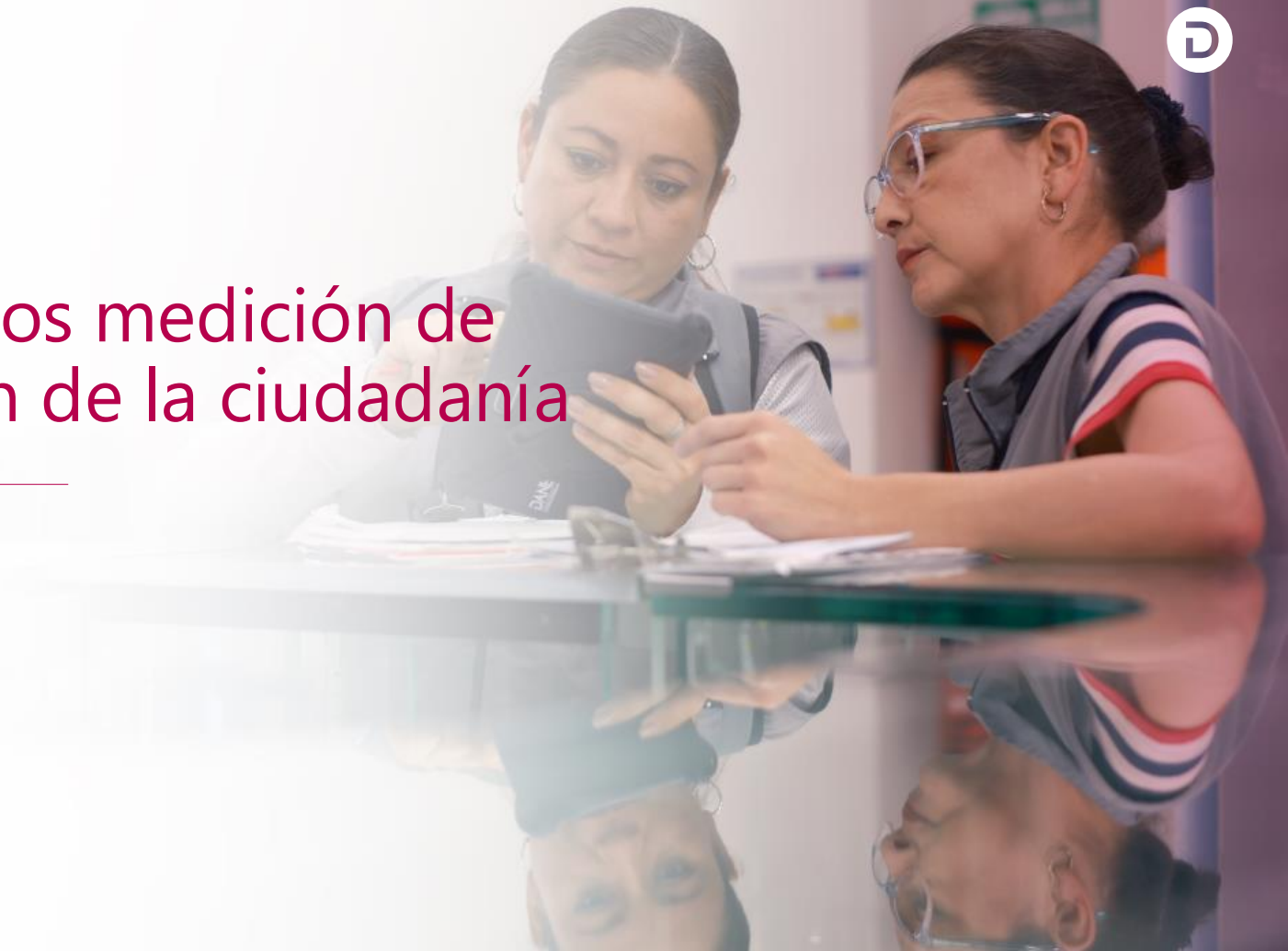
### CORRESPONDENCIA

Eje: Calidad del servicio  
Categorías evaluadas:  
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.



## 2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía

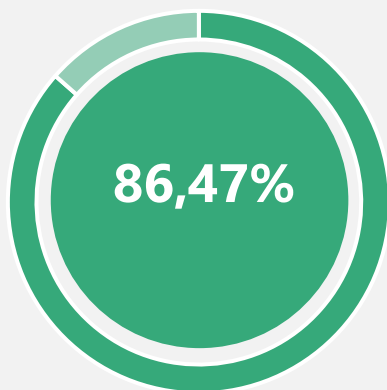
---





# Resultados generales indicador de satisfacción

## Abril 2026



**Calidad del servicio**

Marzo: 87,56%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 1,09% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de abril es de 17, disminuyendo la tasa de respuesta 58,54% frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de marzo 41.

La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

### Interpretación indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio	Alto	Mayor o igual a 85	 Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	 Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	 Crítico



# Resultados generales indicador de satisfacción

## Abril 2026

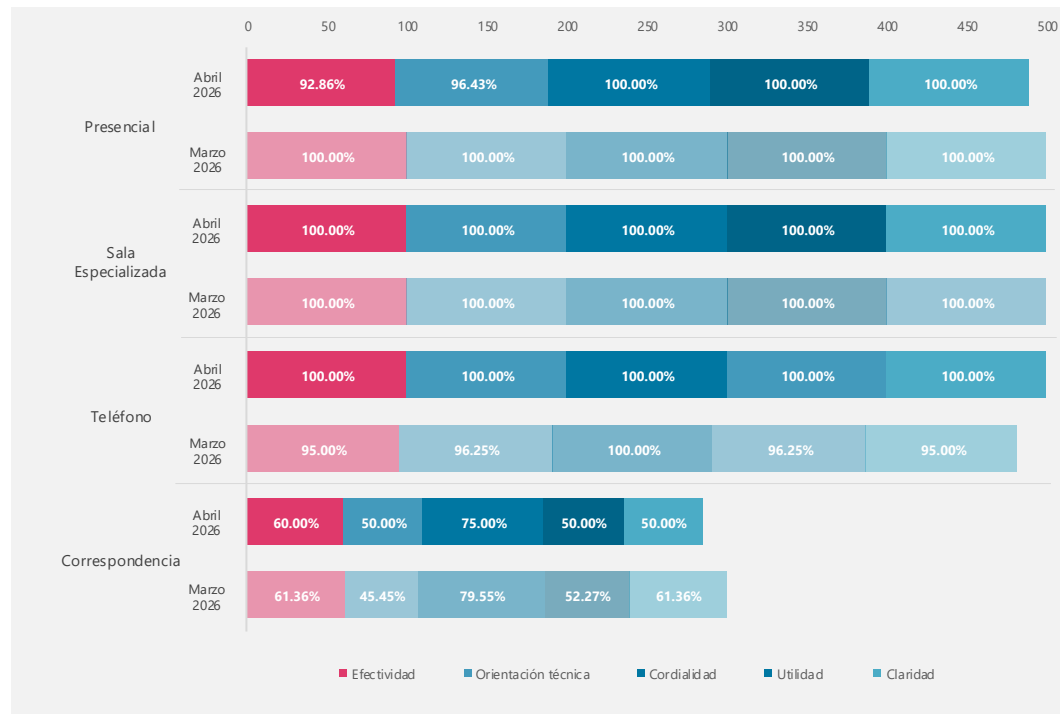
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación bajó en las categorías efectividad 7,14% y orientación técnica 3,57%; las categorías cordialidad, utilidad y claridad obtuvieron la misma calificación del mes anterior.

En la sala especializada todas las categorías evaluadas obtuvieron la misma calificación del mes de marzo.

En el canal telefónico subió la calificación en las categorías: efectividad y claridad 5,00%; orientación técnica y utilidad 3,75%; la categoría cordialidad obtuvo la misma calificación del mes anterior.

En el canal correspondencia bajó la calificación en todas las categorías: efectividad 1,36%, orientación técnica 4,55%, cordialidad 4,55%; utilidad 2,27%; claridad 11,36%.





# Resultados generales indicador de satisfacción Abril 2026



## Escalas de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	<span style="color: green;">●</span> Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	<span style="color: yellow;">●</span> Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	<span style="color: red;">●</span> Crítico

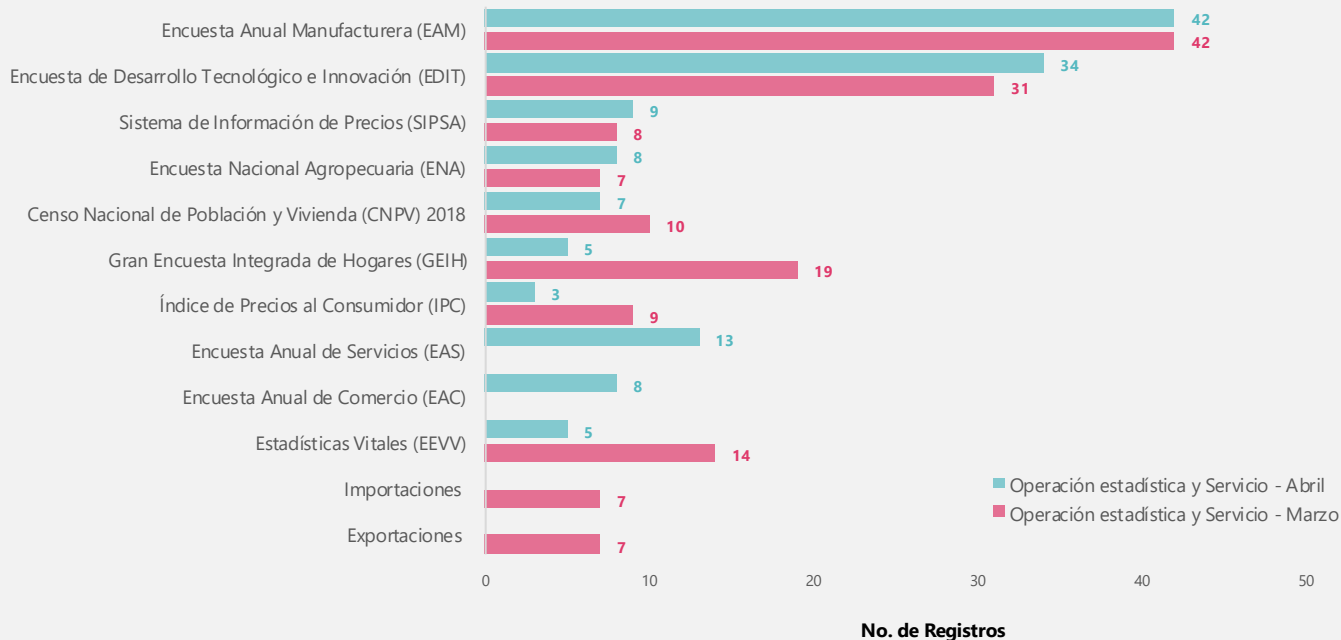


### 3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados

---



# Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Abril 2026



En el mes de abril coincidieron 8 de las 10 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), comparado con el mes anterior.

En marzo, Importaciones y Exportaciones, hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de abril salen del listado e ingresan a hacer parte de este: Encuesta Anual de Servicios (EAS) y Encuesta Anual de Comercio (EAC).

Las consultas de estas operaciones estadísticas y/o servicios fueron realizadas a través de los canales presencial telefónico y sala especializada.



# Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura  
Estadística (DICE)

**Abril 2026**

